

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Cooper, Donald R dan William Emory, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Terjemahan Ellen, Gunawan dan Imam Nurmawan. Edisi kelima, Jakarta: Erlangga.
- Diana, Anastasia dan Fandy Tjiptono, 1996, *Penerapan Sistem Kualkitas dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service*, Majalah Usahawan, No. 10, Oktober.
- Djarwanto PS, Pangestu Subagyo, 1998, *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Garson F, Richard, 2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Imronuddin, 2001, *Quality Improvement sebagai Tuntutan Mutlak Persaingan Global*, Jurnal Ekonomi & Bisnis BENEFIT, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Vol. 5. Juni.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 2003. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Indonesia, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2002, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI. Press, Jakarta.
- Stanton, William J. Michael Etzel and Bruce. 1991. *Prinsip Pemasaran*, Edisi Bbahasa Indonesia, Jilid 1, Penerbit PT Prenhallindo, Jakarta..
- Swastha, Basu dan Irawan, 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono, 2008. *Pemasaran Strategik*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.